



Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública

**ACUERDO No.02-CONDEP-2025
De 17 de enero de 2025**

Por medio del cual SE APRUEBA el calendario de actividades para la Evaluación del Desempeño de los Defensores Públicos Distritales y Circuitales, a nivel nacional, para el período: 2025, y se dictan otras disposiciones relativas a la evaluación del desempeño de los servidores judiciales de apoyo que cumplieron con el requisito previo para el trámite de la estabilidad

En la ciudad de Panamá, a los diecisiete (17) días del mes de enero de dos mil veinticinco (2025), se reunieron los integrantes del Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública.

Abierto el acto, la Presidenta del Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública, Licenciada Micaela Morales, manifestó que el motivo de la sesión era aprobar el calendario de actividades para la Evaluación del Desempeño de los Defensores Distritales y Circuitales, a nivel nacional, para el período: 2025; así como dictar otras disposiciones relativas a la evaluación del desempeño de los servidores judiciales de apoyo que cumplieron con el requisito previo para el trámite de la estabilidad, a que se refiere el artículo 304 de la Ley de Carrera Judicial.

Sometida a consideración la propuesta, recibió el voto unánime de los integrantes del **Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública** y, en consecuencia, se acordó su aprobación.

CONSIDERANDO:

Que se debe iniciar el segundo período de evaluación de desempeño de los Defensores Distritales y Circuitales de conformidad con la **Ley 53 de 27 de agosto de 2015**, y en sus artículos 6 y 304, respectivamente, contempla entre los principios rectores de las carreras del Órgano Judicial, el de establecimiento de la evaluación de desempeño en todos los puestos, determinante para acciones de formación, ascenso, beneficios, remuneración, compensación y destitución; así como el disfrute de la estabilidad en el cargo después de dos evaluaciones consecutivas con resultados satisfactorios.

Que el artículo 140 de la citada Ley de Carrera, crea el Sistema de Evaluación del Desempeño, aplicable a quienes presten servicios en el Órgano Judicial, incluso como

suplentes; cuyo objetivo es la verificación periódica del cumplimiento de los criterios de desempeño previamente definidos.

Que conforme lo establece el artículo 141, concordante con el artículo 15(4), de la Ley de Carrera Judicial, **el proceso de evaluación del desempeño se realizará, bajo la orientación y apoyo técnico de la DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO** de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos, tomando como base los principios de transparencia y publicidad, mediante la obtención de datos objetivos de la gestión individual y su impacto en el logro de las metas institucionales, previamente definidas y adecuadas a cada dependencia.

Que el artículo 146 de la Ley 53 de 27 de agosto de 2015, indica **QUE LA ADMINISTRACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CORRESPONDE AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA DE LA DEFENSA PÚBLICA**, apoyado en la Secretaría Técnica de Recursos Humanos y la Dirección de Gestión del Desempeño, para lo cual aprobará los instructivos y guías de este procedimiento.

Que, en virtud de lo anterior, el **Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública**, con la finalidad de hacer operativo el proceso de Evaluación del Desempeño, respetando el principio de igualdad para todos los evaluados, con la debida publicidad y transparencia, dispone aprobar y comunicar el calendario de actividades para la Evaluación del Desempeño de los Defensores Circuitales y Distritales, a nivel nacional, para el período: 2025. De igual manera, iniciar la evaluación de los servidores de apoyo que cumplieron con el requisito previo para el trámite de la estabilidad. En consecuencia,

ACUERDA:

PRIMERO: APROBAR el calendario de actividades para la Evaluación del Desempeño de los Defensores Distritales, Circuitales y personal de apoyo en proceso de estabilidad, a nivel nacional, para el período: 2025, que es del tenor siguiente:

CALENDARIO DE ACTIVIDADES PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: 2025			
PERIODO A EVALUAR		INICIO: 02 de mayo de 2025 TERMINACIÓN: 26 de febrero de 2026	
ACTIVIDADES		FECHA LÍMITE DE ENTREGA	OBSERVACIONES
1	Acuerdo de metas (Del 01 al 28 de febrero de 2025)	14 de marzo de 2025	Artículo 141 de la Ley 53 de 2015
2	Primera verificación: (mayo y junio 2025)	31 de julio de 2025	Aplicación de Instrumentos de Evaluación y suministro de información: ▪ El Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Auditoría Judicial y Auditoría Interna entregarán resultados a la cuarta verificación . ▪ Dirección de Gestión Administrativa entrega a la quinta verificación . ▪ La Dirección de Estadísticas Judiciales suministrará la información correspondiente al bimestre culminado, hasta treinta (30) días calendario después de finalizado dicho bimestre.
3	Segunda verificación: (julio y agosto 2025)	30 de septiembre de 2025	
4	Tercera verificación: (septiembre y octubre 2025)	29 de noviembre de 2025	
5	Cuarta verificación: (noviembre y diciembre 2025)	31 de enero de 2026	
6	Consolidación y comunicación de los resultados	26 de febrero de 2026	Oficialización de resultados de la Evaluación del Desempeño.

SEGUNDO: DETERMINAR que para la evaluación del desempeño se seguirá, además de lo dispuesto en el Reglamento de Evaluación del Desempeño, las metodologías descritas en los instrumentos de evaluación contenidos en los Anexos del presente Acuerdo. Igualmente, que los instrumentos de evaluación de dichos servidores judiciales serán aplicados de la siguiente manera:

FACTOR	RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN
Productividad	Defensor Público que ejerza la función coordinadora en cada provincia o quien este designe.
Competencias	
Buenas Prácticas Administrativas	
Normas de Ética y Disciplina	Dirección de Gestión Administrativa.
Clima Laboral	Defensor Público que ejerza la función coordinadora en cada provincia o quien este designe.
Calidad del Servicio al Usuario	

TERCERO: COMUNICAR, de conformidad con la Ley 53 de 2015, en su artículo 62.7, los instrumentos debidamente aprobados por el **Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública**, a utilizar en el procedimiento de evaluación del desempeño, según se detallan en los Anexos del presente Acuerdo.

CUARTO: ESTABLECER la vigencia del presente Acuerdo a partir de su firma.

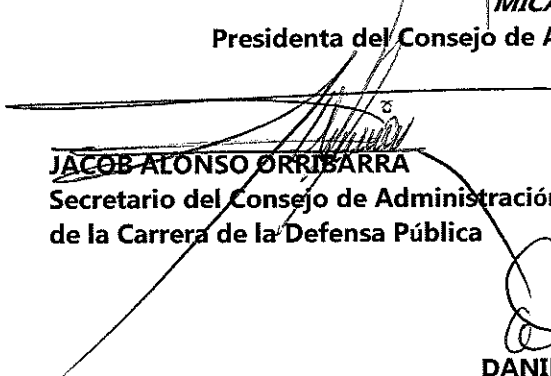
QUINTO: Publicar el presente Acuerdo en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 53 de 27 de agosto de 2015, que regula la Carrera Judicial, artículos 6(4), 134(1,2,10), 140 al 148, 304; Reglamento de la Carrera de la Defensa Pública; y Reglamento de Evaluación del Desempeño para la Defensa Pública.

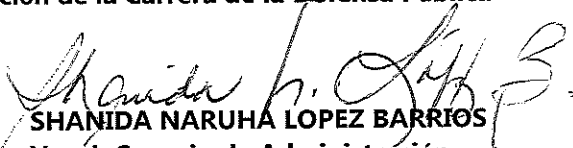
COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.



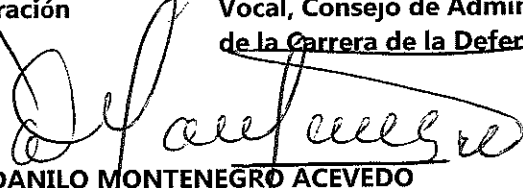
MICAELA MORALES MIRANDA
Presidenta del Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública



JACOB ALONSO ORRIBARRA
Secretario del Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública



SHANIDA NARUHA LOPEZ BARRIOS
Vocal, Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública



DANILO MONTENEGRO ACEVEDO
Director Nacional del Instituto de la Defensa Pública



ANEXOS

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

FACTOR PRODUCTIVIDAD



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES
EVALUACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
DIRECTOR

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales y Dirección de Planificación y Presupuesto)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)		
		Indicador	Meta	Peso del indicador
				45.00%
% POA del año anterior a la evaluación (1)		% POA esperado		22.50%
Diligencias administrativas y judiciales del año anterior (2)(*)		Diligencias administrativas y judiciales esperadas		22.50%

PERIODO A EVALUAR	de		a	
-------------------	----	--	---	--

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% POA mensual	Diligencias administrativas mensuales	Descripción	% Realización del POA	Diligencias administrativas y judiciales	Resultado de la evaluación	Comentarios
1er				Meta Bimestral				
2do				Meta Bimestral				
3er				Meta Bimestral				
4to				Meta Bimestral				
5to				Meta Bimestral				

Evaluado		Revisor	
Nombre:		Nombre:	
Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:	

Observaciones: _____

(1) Se refiere al % Audiencias realizadas por el defensor público durante el año anterior, (Audiencias realizadas / Audiencias programadas) * 100%

(*) Cuando se trate de Defensores que llevan la actividad de coordinación se considerará las diligencias judiciales y administrativas; cuando no se lleven, solo se tomará en cuenta las judiciales.

(2) Diligencias judiciales según el catálogo de diligencias de estadística judicial

(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES EVALUACIÓN DEL
FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
DEFENSOR PÚBLICO

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)		
		Indicador	Meta	Peso del indicador
				45.00%
% de Realización de audiencias en el año anterior (1)(*)		% Realización de audiencias esperadas		22.50%
Diligencias judiciales del año anterior (2)		Diligencias judiciales esperadas		22.50%

PERIODO A EVALUAR	de	a
-------------------	----	---

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% Realización de audiencias mensual	Diligencias judiciales mensuales	Descripción	% Realización de audiencias	Diligencias judiciales	Resultado de la evaluación	Comentarios

1er				Meta Bimestral				
2do				Meta Bimestral				
3er				Meta Bimestral				
4to				Meta Bimestral				
5to				Meta Bimestral				
6to				Meta Bimestral				

Evaluado		Revisor	
Nombre:		Nombre:	
Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:	

Observaciones: _____

(1) Se refiere al % Audiencias realizadas por el defensor público durante el año anterior, (Audiencias realizadas / Audiencias programadas) * 100%
(*) Cuando se trate de Defensores que llevan la actividad de coordinación se considerará las diligencias judiciales y administrativas; cuando no se lleven, solo se tomará en cuenta las judiciales.
(2) Diligencias judiciales según el catálogo de diligencias de estadística judicial
(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES EVALUACIÓN
DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
COORDINADOR DEFENSOR

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)	
% Realización de audiencias en el año anterior (1)(*)		Indicador	Meta
Diligencias administrativas y judiciales del año anterior (2)			Peso del indicador
			45.00%
		% Realización de audiencias esperadas	22.50%
		Diligencias administrativas y judiciales esperadas	22.50%

PERIODO A EVALUAR	de		a
-------------------	----	--	---

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% Realización de audiencias mensual	Diligencias administrativas y judiciales mensuales	Descripción	% Audiencias	Diligencias administrativas y judiciales	Resultado de la evaluación	Comentarios

1er				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

2do				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

3er				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

4to				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

5to				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

Evaluado	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Revisor	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Observaciones: _____

(1) % de Audiencias del año anterior a la evaluación
(*) Cuando se trate de Defensores que llevan la actividad de coordinación se considerará las diligencias judiciales y administrativas; cuando no se lleven, solo se tomará en cuenta las judiciales.
(2) Diligencias administrativas y judiciales según el catálogo de diligencias de estadística judicial del año anterior a la evaluación
(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES
EVALUACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
ASISTENTE ABOGADO

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)		
		Indicador	Meta	Peso del indicador
				45.00%
		% Calidad en entregas de escritos en el año anterior (1)(*)		% Calidad en entregas de escritos
Diligencias judiciales del año anterior en el año anterior (2)		Diligencias judiciales esperadas		22.50%

PERIODO A EVALUAR	de	a
-------------------	----	---

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% Calidad en entregas de escritos	Diligencias judiciales mensuales	Descripción	% Calidad en entregas de escritos	Diligencias judiciales	Resultado de la evaluación	Comentarios
1er				Meta Bimestral				
2do				Meta Bimestral				
3er				Meta Bimestral				
4to				Meta Bimestral				
5to				Meta Bimestral				

Evaluado		Revisor	
Nombre:		Nombre:	
Firma:		Firma:	
Fecha:		Fecha:	

Observaciones: _____

(1) El indicador mide la excelencia en la entrega de escritos de quien solicita la información (defensor), evaluando la precisión, integridad y eficacia de los servicios proporcionados. Destaca la importancia de la calidad de los escritos entregados a la parte interesada.

(2) Diligencias judiciales según el catálogo de diligencias de estadística judicial

(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES
EVALUACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
SECRETARÍA

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)		
		Indicador	Meta	Peso del Indicador
				45.00%
% Calidad en Entregas de Informes en el año anterior (1)		% Calidad en Entregas de Informes		22.50%
% Eficiencia en el Control de Ingresos y Salidas de Documentos (PECISD) en el año anterior (2)		% Eficiencia en el Control de Ingresos y Salidas de Documentos (PECISD)		22.50%

PERIODO A EVALUAR	de	a
-------------------	----	---

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% Calidad en Entregas de Informes	% Eficiencia en el Control de Ingresos y Salidas de Documentos	Descripción	% Calidad en Entregas de Informes	% Eficiencia en el Control de Ingresos y Salidas de Documentos	Resultado de la evaluación	Comentarios

1er		Meta Bimestral	
-----	--	----------------	--

2do		Meta Bimestral	
-----	--	----------------	--

3er		Meta Bimestral	
-----	--	----------------	--

4to		Meta Bimestral	
-----	--	----------------	--

5to		Meta Bimestral	
-----	--	----------------	--

Evaluado	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Revisor	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Observaciones: _____

(1) El indicador mide la excelencia en la entrega de escritos de quien solicita la información (coordinador, defensor, etc.), evaluando la precisión, integridad y eficacia de los servicios proporcionados. Destaca la importancia de la calidad de los escritos entregados a la parte interesada.

(2) Un PECISD alto indica una gestión eficiente y organizada de la documentación, garantizando un control efectivo sobre los flujos de información.

(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE ESTADÍSTICAS JUDICIALES
EVALUACIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD PARA LA DEFENSA PÚBLICA
TRABAJADOR MANUAL

DATOS GENERALES	EVALUADO	REVISOR
Nombre:		
Cédula:		
Cargo:		
Posición:		
Dependencia:		
Distrito Judicial y Circuito:		

REFERENCIAS (Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales)		ACUERDO DE METAS (Revisor y Evaluado)		
		Indicador	Meta	Peso del Indicador
% Cumplimiento (Asignaciones Atendidas) en el año anterior (1)		% Cumplimiento (Asignaciones Atendidas)		45.00%
% Eficiencia en el uso de materiales en el año anterior (2)		% Eficiencia en el uso de materiales		22.50%

PERIODO A EVALUAR	de	a
-------------------	----	---

Bimestral				Acumulado Bimestral				
Bimestre	Meses (3)	% Cumplimiento (Asignaciones Atendidas)	% Eficiencia en el uso de materiales	Descripción	% Cumplimiento (Asignaciones Atendidas)	% Eficiencia en el uso de materiales	Resultado de la evaluación	Comentarios

1er				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

2do				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

3er				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

4to				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

5to				Meta Bimestral				
-----	--	--	--	----------------	--	--	--	--

Evaluado	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Revisor	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	

Observaciones: _____

(1) Se refiere a la cantidad de asignaciones completadas según sus funciones con relación a las asignaciones por atender en un periodo.

(2) El indicador se refiere a la capacidad del evaluado para utilizar de manera efectiva y económica los materiales disponibles en la realización de sus tareas.

(3) La casilla donde se detallan los meses varía según el inicio del proceso de evaluación correspondiente.

FACTOR COMPETENCIAS



CARRERA DE LA DEFENSA PÚBLICA

Formulario para la evaluación del factor competencias – Defensores Públicos

Nombre del evaluado	Cédula N°.	Cargo

Datos del evaluador / revisor:

Nombre	Cargo

Datos de la evaluación:

Período de la evaluación		Tipo de evaluación		
Del:	al:	Revisión anual	Revisión bimestral	

Indicaciones Generales: Atendiendo las conductas descritas por cada competencia, indique con una “X” la puntuación que asigna a cada una de ellas.

Tenga presente la siguiente escala: 5- Sobresaliente; 4- Satisfactorio; 3- Regular; 2- Necesita mejorar
1 - Nada satisfactorio.

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
Actuación responsable y ágil	Trata a todas las personas con respeto, honestidad y equidad.					
	Cumple con estándares éticos y legales en las actuaciones judiciales o actividades administrativas.					
	Toma decisiones informadas, considerando los aspectos relevantes.					
	Manifiesta compromiso con el respeto a los derechos y valores fundamentales de todas las personas.					

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
Eficiencia y adaptabilidad organizacional	Administra tareas y recursos demostrando productividad, calidad y cumplimiento de los plazos establecidos.					
	Usa herramientas tecnológicas para agilizar y controlar los procesos judiciales o administrativos.					
	Es abierto al cambio y adapta enfoques y estrategias a las circunstancias en el cumplimiento de sus funciones.					
	Aporta soluciones creativas y alineadas con la mejora continua.					
	Colabora con otros equipos para lograr objetivos comunes.					
	Demuestra compromiso con la mejora y actualización de habilidades y conocimientos.					
Comunicación e interacción transparente con los grupos de interés del Órgano Judicial	Comunica a los representados información relevante sobre los procedimientos, plazos y políticas relativas a los procesos judiciales o administrativos que diligencia, así como sobre el estatus de los casos o solicitudes en proceso para la toma de acciones pertinentes.					
	Fundamenta sus comunicaciones en hechos, doctrinas, convenciones, leyes, datos estadísticos o cualquier otro tipo de evidencia que respalde su actuación y el impacto de la gestión en el ámbito correspondiente.					
	Participa en espacios de rendición de cuentas, compartiendo información sobre la gestión judicial o administrativa, de manera transparente y responsable.					
	Utiliza tecnologías y herramientas disponibles para facilitar la transmisión de información pública precisa y transparente, tales como sistemas de notificación electrónica, plataformas en línea y otras.					
Capacidad para la toma de decisiones	Analiza la información y las evidencias presentadas en un caso.					
	Considera múltiples alternativas antes de decidir sobre un curso de acción.					
	Asume la responsabilidad de las decisiones tomadas en tiempo oportuno.					
	Adapta su toma de decisiones basándose en retroalimentación o experiencias previas.					

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
Dominio de la oralidad y técnicas de argumentación jurídica	Utiliza técnicas específicas de oralidad, como la modulación de la voz y el uso adecuado de pausas, para mejorar la claridad y persuasión de sus argumentos.					
	Construye argumentos jurídicos coherentes basados en la lógica, principios legales, precedentes y otras herramientas retóricas del ámbito legal.					
	Se adapta a las intervenciones inesperadas u objeciones durante las audiencias, manteniendo la compostura y respondiendo con argumentos claros y fundamentados.					
	Evita el uso excesivo de lenguaje legal para que sus argumentos sean comprensibles para todas las partes, incluido su defendido.					
	Prepara sus intervenciones, sintetizando y asegurándose que los puntos claves sean presentados de manera efectiva y comprensible.					
Conocimientos del Derecho aplicable, Derechos Humanos y dogmática	Aplica de manera efectiva las normativas y leyes pertinentes en casos específicos, garantizando una defensa legal coherente.					
	Defiende de manera proactiva y eficaz los derechos humanos de los defendidos, haciendo referencia a instrumentos nacionales e internacionales y a jurisprudencia relevante.					
	Analiza y argumenta casos basándose en principios dogmáticos, mostrando un entendimiento teórico y sistemático del derecho.					
	Se mantiene actualizado en cambios y reformas legales, así como en discusiones contemporáneas sobre derechos humanos y teoría jurídica.					
	Cita jurisprudencia relevante, y la aplica correctamente en la argumentación y defensa de los casos que maneja.					
Capacidad de análisis jurídico, crítico y reflexivo	Analiza las evidencias presentadas en los casos, distinguiendo entre hechos probados, suposiciones y posibles inconsistencias.					
	Aplica principios legales, precedentes y jurisprudencia relevante para interpretar y abordar casos, considerando todas las perspectivas legales y argumentos posibles.					
	Cuestiona y evalúa la validez y relevancia de la información y argumentos presentados por las partes, buscando posibles fallos, omisiones o interpretaciones alternativas.					
	Reflexiona sobre las implicaciones éticas de sus decisiones en la defensa de sus usuarios, teniendo en cuenta no solo la ley, sino también los derechos humanos y la justicia.					
	Adapta su estrategia de defensa en la medida en que se presenta nueva información o se desarrollan circunstancias cambiantes, garantizando siempre el mejor interés del defendido.					

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
Capacidad de planeación, organización y administración del tiempo	Representa al defendido en situaciones legales salvaguardando sus derechos.					
	Mantiene una agenda organizada que garantiza el cumplimiento de los plazos y términos del proceso.					
	Garantiza su presencia en todas las diligencias y audiencias programadas, mostrando puntualidad.					
	Mantiene un registro ordenado de las acciones que realiza para la defensa de su representado.					
	Representa al defendido en situaciones legales salvaguardando sus derechos.					
Capacidad para la negociación de acuerdos y la resolución de conflictos	Identifica oportunidades para la negociación que puedan resultar en un beneficio para el defendido, como acuerdos restaurativos, condenas reducidas, alternativas a la pena o cualquier otro.					
	Evalúa las propuestas de acuerdo o soluciones presentadas por la contraparte o el fiscal, considerando siempre el mejor interés del defendido.					
	Anticipa y se prepara para posibles resistencias o contrapropuestas durante las negociaciones.					
	Trabaja en conjunto con su defendido, manteniéndolo informado sobre el proceso de negociación y tomando en cuenta sus opiniones y decisiones.					
	Busca soluciones creativas y alternativas que puedan resolver el caso de manera satisfactoria para las partes.					
Conocimiento de métodos y técnicas de investigación jurídica	Utiliza diversas fuentes y bases de datos jurídicas para recopilar información relevante.					
	Aplica técnicas de investigación adecuadas al tipo y naturaleza del caso.					
	Interpreta y sintetiza información compleja de manera efectiva.					
	Se mantiene actualizado sobre las nuevas metodologías y herramientas de investigación en el ámbito jurídico.					

Observaciones del evaluador:			
Observaciones del evaluado:			
Observaciones del Centro de Valoración de Competencias (análisis de brechas)	Puntaje alcanzado:_____ Porcentaje sobre el 25%:_____		
Firma del Evaluador	Firma del servidor judicial evaluado	Fecha	

COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE APOYO DE LA DEFENSA PÚBLICA

Indicaciones Generales:

1. Para la evaluación de las competencias del personal de apoyo de la defensa pública, sujeto a procedimiento de estabilidad, se seguirá la misma metodología de cálculo dispuesta para los Defensores Públicos en la Guía para la Evaluación de las Competencias aprobada por el Consejo de Administración de la Carrera de la Defensa Pública.
2. En aquellas competencias cuyas conductas observables no aplique al evaluado, se dejará consignada las razones por parte del evaluador.
3. Para el personal de apoyo de la Defensa Pública se establecen las siguientes competencias:

PERSONAL DE APOYO DE LA DEFENSA PÚBLICA	
Organizacionales	– Actuación responsable y ágil. – Eficiencia y adaptabilidad organizacional. – Comunicación e interacción transparente con los grupos de interés del Órgano Judicial.
Específicas	– Gestión de procedimientos. – Creatividad.
Técnicas	– Uso de tecnologías de la información y la comunicación. – Manejo de equipos técnicos



CARRERA DE LA DEFENSA PÚBLICA

Formulario para la evaluación del factor competencias – PERSONAL DE APOYO

Nombre del evaluado	Cédula N°.	Cargo:	Dependencia:

Datos del evaluador / revisor:

Nombre	Cargo

Datos de la evaluación:

Período de la evaluación	
Del:	Al:

Indicaciones Generales: Atendiendo las conductas descritas por cada competencia, indique con una “X” la puntuación que asigna a cada una de ellas.

Tenga presente la siguiente escala: 5- Sobresaliente; 4- Satisfactorio; 3- Regular; 2- Necesita mejorar
1 - Nada satisfactorio.

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
Actuación responsable y ágil	Trata a todas las personas con respeto, honestidad y equidad.					
	Cumple con los estándares éticos en las actividades judiciales o administrativas.					
	Resuelve con agilidad los asuntos bajo su responsabilidad, procurando pronta solución.					
Eficiencia y adaptabilidad organizacional	Identifica oportunidades para optimizar el uso de recursos, mediante la implementación de nuevas tecnologías o la simplificación de procesos existentes.					
	Demuestra capacidad para adaptación y flexibilidad a los cambios organizacionales.					

COMPETENCIAS A EVALUAR	Conductas asociadas a la competencia	Nivel de dominio				
		5	4	3	2	1
	Colabora con otros departamentos o equipos para identificar sinergias y áreas de mejora, promoviendo una cultura de trabajo colaborativo y la eficiencia en toda la organización.					
	Demuestra compromiso con la actualización de conocimientos y el fortalecimiento de las habilidades y destrezas.					
Comunicación e interacción transparente con los grupos de interés del Órgano Judicial	Comunica a las partes interesadas información relevante sobre los procedimientos, políticas y estatus de los procesos judiciales o administrativos que diligencia.					
	Fundamenta sus comunicaciones en evidencias que respalden su actuación.					
	Utiliza tecnologías y herramientas disponibles para facilitar la transmisión de información pública precisa y transparente.					
Gestión de procedimientos	Demuestra conocimiento actualizado de los procedimientos establecidos, normativas, reglamentos y políticas aplicables en el área de trabajo.					
	Optimiza el tiempo y recursos disponibles, asegurando una gestión eficiente de las tareas asignadas.					
	Realiza control de calidad en cada etapa del procedimiento que realiza, verificando la exactitud de la información, así como la conformidad con los patrones establecidos.					
Creatividad	Plantea ideas novedosas para resolver problemas y abordar desafíos (se refiere al qué se va a hacer).					
	Propone métodos de trabajo que faciliten la ejecución de las tareas (se refiere al cómo se va a hacer).					
	Aplica formas de trabajo innovadoras para optimizar el desarrollo de las tareas.					
Uso de tecnologías de la información y la comunicación	Demuestra habilidades en el manejo de programas y equipos tecnológicos relevantes para su área de trabajo.					
	Utiliza eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación para agilizar procesos, mejorar la comunicación y colaboración con colegas y equipos de trabajo.					
Manejo de equipos técnicos	Identifica problemas mecánicos o de funcionamiento en los equipos técnicos y los reporta o soluciona, según corresponda.					
	Cumple las normativas y estándares de seguridad y calidad en el manejo y operación de los equipos técnicos.					

Observaciones del evaluador:			
Análisis de brechas	Puntaje alcanzado:_____ Porcentaje sobre el 25%:_____		
Firma del Evaluador	Firma del servidor judicial evaluado	Fecha	

FACTOR
BUENAS PRÁCTICAS JUDICIALES O ADMINISTRATIVAS



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS JUDICIALES

NOMBRE DEL EVALUADO		NOMBRE DEL EVALUADOR			FECHA DE LA EVALUACIÓN	
BUENAS PRÁCTICAS	COMPORTAMIENTOS	ESCALA			RESULTADOS	
		Cumple (2)	Cumple Parcialmente (1)	No Cumple (0)		
Gestión del Sistema de Citas	El Defensor Público planifica y asigna citas de manera eficaz, teniendo en cuenta su propio horario y las necesidades de los clientes.					
	Realiza un seguimiento activo para confirmar la asistencia de los clientes a las citas programadas. Puede enviar recordatorios por correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas para asegurarse de que todos estén al tanto de sus compromisos y asistan puntualmente.					
	Atiende puntualmente todas las citas programadas. Ello implica diligenciar reprogramaciones o garantizar la continuidad operativa con un plan de contingencia.					
	Lleva un registro detallado de todas las citas programadas, incluyendo la fecha, hora, duración, temas discutidos y acciones acordadas.					
Planificación de Continuidad Operativa	Se comunica de manera oportuna y efectiva con otros miembros del personal y partes interesadas para informar sobre la situación y las acciones a tomar.					
	Coordina eficazmente con otros defensores para garantizar una respuesta coherente y sincronizada. Esto incluye la asignación de roles y responsabilidades claras.					

NOMBRE DEL EVALUADO		NOMBRE DEL EVALUADOR			FECHA DE LA EVALUACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS	COMPORTAMIENTOS	ESCALA			RESULTADOS
		Cumple (2)	Cumple Parcialmente (1)	No Cumple (0)	
Asesoría Legal por Medios Tecnológicos	Mantiene registros de las acciones tomadas durante la contingencia, facilitando su revisión.				
	Usa de manera efectiva las herramientas tecnológicas disponibles para brindar asesoría legal a los usuarios, cuando las circunstancias lo ameriten.				
	Implementa medidas para garantizar la privacidad y la confidencialidad de la asesoría legal realizada por medios tecnológicos.				
	Mantiene registros adecuados de las discusiones y asesorías legales proporcionadas, asegurando que quede un registro claro y completo de la interacción.				
	Solicita comentarios de los usuarios sobre su experiencia de asesoría legal por medios tecnológicos y utiliza estos comentarios para mejorar la calidad de los servicios virtuales en el futuro.				
Informe de Visitas a Centros Penitenciarios / Centros de Cumplimiento / Albergues / Otros	Realiza visitas planificadas de acuerdo con las necesidades y plazos establecidos para cada caso.				
	Mantiene registros actualizados de todas las visitas realizadas, incluyendo fechas, lugares y detalles de la actividad realizada.				
	Utiliza la información recopilada durante las visitas para informar y respaldar acciones legales en curso o futuras.				
Bitácora de la Atención al Público	Utiliza un sistema de registro o plataforma electrónica para mantener la información organizada y de fácil acceso.				
	Registra de manera exhaustiva cada interacción con los usuarios, incluyendo fechas, temas discutidos y acciones tomadas.				

NOMBRE DEL EVALUADO		NOMBRE DEL EVALUADOR			FECHA DE LA EVALUACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS	COMPORTAMIENTOS	ESCALA			RESULTADOS
		Cumple (2)	Cumple Parcialmente (1)	No Cumple (0)	
Gestión de Casos Vigentes	Actualiza la bitácora de manera regular y oportuna después de cada interacción con un usuario.				
	Utiliza la información registrada en la bitácora para realizar un seguimiento efectivo de los casos y garantizar que se cumplan los plazos y compromisos.				
	Mantiene un registro actualizado de todos los casos vigentes, incluyendo información actualizada sobre el estado procesal y las fechas clave.				
	Establece un sistema de alerta o recordatorio para las fechas límite y los plazos procesales de cada caso.				
	Realiza revisiones periódicas de la información de los casos para identificar acciones pendientes y asegurarse de que se estén abordando de manera oportuna.				
Registro de Audiencias y Diligencias Programadas	Se comunica de manera proactiva con los clientes para proporcionar actualizaciones sobre el estado de sus casos y solicitar información adicional si es necesario.				
	Colabora con otros miembros del equipo de defensores públicos y profesionales legales para obtener asesoramiento y apoyo en casos complejos.				
	Mantiene un registro actualizado y detallado de todas las audiencias y diligencias programadas.				
	Revisa periódicamente el registro para identificar las próximas fechas importantes y las tareas preparatorias necesarias.				
	Se comunica con las partes involucradas, incluyendo clientes y colegas, para coordinar la asistencia a las audiencias y diligencias.				

NOMBRE DEL EVALUADO		NOMBRE DEL EVALUADOR			FECHA DE LA EVALUACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS	COMPORTAMIENTOS	ESCALA			RESULTADOS
		Cumple (2)	Cumple Parcialmente (1)	No Cumple (0)	
	Se prepara adecuadamente para cada audiencia o diligencia, lo que incluye la revisión de documentos, la preparación de argumentos y la consulta con expertos si es necesario.				
	Se asegura de estar presente y puntual en todas las audiencias y diligencias programadas.				
TOTAL					

Firma Evaluador

Firma Evaluado



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS

PERSONAL DE APOYO EN LA DEFENSA PÚBLICA

PERIODO DE EVALUACIÓN:

Desde		Hasta	
	dd-mmm-aaaa		dd-mmm-aaaa

NOMBRE DEL EVALUADO	
CÉDULA	
CARGO	
DEPENDENCIA	

Indicaciones: En atención a la escala, marque la casilla que contenga el valor que más se ajuste a la acción o conducta observada. Tenga presente las formas de evidenciado que se describen en la guía de llenado del formulario de evaluación de personal de apoyo de la Defensa Pública.

BUENAS PRÁCTICAS	TOTAL DE PUNTOS	ACCIONES	ESCALA			
			Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	TOTAL
			2	1	0	
Disciplina y Disposición al Trabajo		Trabaja de forma autónoma, sin necesidad de supervisión constante por parte de su jefe. Además, se esfuerza por cumplir con las metas y plazos acordados				
		Obedece los protocolos para el manejo de documentos y expedientes sensitivos, y guarda la debida confidencialidad.				
		Demuestra iniciativa y ofrece sugerencias para simplificar y estandarizar procedimientos, procesos, y mejorar las condiciones físicas de trabajo.				
Organización del trabajo		Planifica el trabajo utilizando listas de pendientes para distribuir su tiempo y asegurar el cumplimiento de tareas y asignaciones. Además, utiliza listas de verificación para garantizar la calidad de su trabajo.				

BUENAS PRÁCTICAS	TOTAL DE PUNTOS	ACCIONES	ESCALA			
			Cumple	Cumple Parcialmente	No Cumple	TOTAL
			2	1	0	
		Mantiene limpia y ordenada su área de trabajo, siguiendo el principio de “un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar”.				
		Cuida y mantiene en buenas condiciones sus equipos, herramientas e implementos de trabajo.				
		Asegura el adecuado almacenamiento y resguardo de materiales, documentos y otros implementos utilizados.				
Relaciones interpersonales constructivas		Colabora activamente con sus compañeros de trabajo, ofreciendo apoyo cuando se enfrentan dificultades en la realización de tareas.				
		Expresa sus opiniones de manera asertiva y constructiva en interacciones con otros miembros del equipo.				
		Identifica y comunica de manera oportuna errores o situaciones problemáticas al jefe y a los compañeros de trabajo.				
		Contribuye a la integración del equipo compartiendo información y recursos, y facilitando el consenso entre miembros con diferentes puntos de vista.				
Total de Puntos		Puntos Obtenidos				

Ponderación del Factor

Calificación Obtenida

OBSERVACIONES:	
EVALUADO	EVALUADOR
Nombre	Nombre
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:

A. Guía de llenado del Formulario para el personal de apoyo en la Defensa Pública:

BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS PERSONAL DE APOYO DE LA DEFENSA PÚBLICA			
Buena práctica	Descripción	Acciones específicas para asegurar el cumplimiento de la buena práctica	Formas de acreditación
Disciplina y disposición al trabajo	El apego a las normas y procedimientos establecidos, junto con la capacidad de identificar oportunidades de mejora, son cualidades esenciales en todos los servidores administrativos judiciales. Estas cualidades contribuyen a garantizar la productividad, la calidad del trabajo y el logro de objetivos, además de fomentar un ambiente de trabajo orientado a la mejora continua.	1. Cumple con el horario de trabajo y demás normas básicas institucionales como el código de vestimenta, la actualización del SIGERH, entre otros. 2. Trabaja de forma autónoma, sin necesidad de supervisión constante por parte de su jefe. Además, se esfuerza por cumplir con las metas y plazos acordados. 3. Obedece los protocolos para el manejo de documentos y expedientes sensitivos, y guarda la debida confidencialidad. 4. Demuestra iniciativa y ofrece sugerencias para simplificar y estandarizar procedimientos, procesos, y mejorar las condiciones físicas de trabajo.	Esta buena práctica se evidencia mediante reportes de puntualidad; cuadros o consolidados de información actualizados que se lleven en el departamento; bitácoras para monitorear el progreso y cumplimiento de fechas de entrega; o mediante revisión de la gestión de documentos sensibles para garantizar el cumplimiento de protocolos.

BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS PERSONAL DE APOYO EN LA DEFENSA PÚBLICA			
Buena práctica	Descripción	Acciones específicas para asegurar el cumplimiento de la buena práctica	Formas de acreditación
Organización del trabajo	El orden, la limpieza, la seguridad y la higiene ocupacional son condiciones laborales básicas que contribuyen a un ambiente de trabajo ordenado y eficiente. Esta buena práctica busca facilitar la labor de los colaboradores y propiciar un ambiente físico de trabajo que fomente la productividad, la calidad y el cumplimiento de las metas acordadas.	1. Planifica el trabajo utilizando listas de pendientes para distribuir el tiempo y asegurar el cumplimiento de tareas y asignaciones. Además, utiliza listas de verificación para garantizar la calidad de su trabajo. 2. Mantiene limpia y ordenada su área de trabajo, siguiendo el principio de “un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar”. 3. Cuida y mantiene en buenas condiciones sus equipos, herramientas e implementos de trabajo. 4. Asegura el adecuado almacenamiento y resguardo de materiales, documentos y otros implementos utilizados.	Para evidenciar esto, se puede recurrir al historial de revisiones o mantenimientos a herramientas y equipos, o al inventario de mobiliario y equipo asignado. También es útil utilizar una lista de cotejo de revisiones periódicas para verificar la organización del área de trabajo, así como registros de pendientes o bitácoras de trabajo realizado.

BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS PERSONAL DE APOYO EN LA DEFENSA PÚBLICA			
Buena práctica	Descripción	Acciones específicas para asegurar el cumplimiento de la buena práctica	Formas de acreditación
Relaciones interpersonales constructivas	Se refieren a las conexiones positivas que establecemos con otras personas en el entorno de trabajo. Estas relaciones se basan en la comunicación efectiva, la empatía, el respeto mutuo y la colaboración. Cuando se cultivan relaciones interpersonales saludables, se crea un clima laboral positivo que impacta directamente en la productividad, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de metas. Por lo que es fundamental que los servidores judiciales administrativos cultiven esta buena práctica para fomentar un ambiente de trabajo armonioso y eficiente.	1. Colabora activamente con sus compañeros de trabajo, ofreciendo apoyo cuando se enfrentan dificultades en la realización de tareas. 2. Expresa sus opiniones de manera asertiva y constructiva en interacciones con otros miembros del equipo. 3. Identifica y comunica de manera oportuna errores o situaciones problemáticas al superior jerárquico y a los compañeros de trabajo. 4. Contribuye a la integración del equipo compartiendo información y recursos, y facilitando el consenso entre miembros con diferentes puntos de vista.	Una buena forma de evidenciar esta buena práctica en los miembros del equipo es mediante la observación del trato del individuo con el resto del equipo, su superior jerárquico y con los clientes internos o externos que atiende, especialmente en términos de escucha activa y contribución constructiva. Otra forma de evidenciado es solicitar que compañeros den testimonios específicos sobre experiencias con el evaluado en cuestión, particularmente en situaciones que involucren colaboración o resolución de conflictos.

Aplicación y Ponderación de las Buenas Prácticas Administrativas del personal de apoyo de la Defensa Pública:

El Defensor Público designado como coordinador en cada provincia deberá aplicar electrónicamente el formulario de evaluación dentro de los plazos establecidos en el calendario de evaluación. En situaciones donde no sea posible utilizar el formulario electrónico, se permitirá el uso de formatos en papel.

En el proceso de evaluación de las buenas prácticas, es esencial brindar retroalimentación inmediata al evaluado sobre las expectativas relacionadas con la ejecución de la práctica evaluada. Asimismo, se debe recabar información del evaluado acerca de las razones por las cuales no se implementó la buena práctica. Esta retroalimentación deberá ser registrada adecuadamente en la sección de "Observaciones" dentro del formulario de evaluación correspondiente.

Para calificar las Buenas Prácticas Administrativas, el evaluador deberá verificar si el evaluado demuestra las acciones asociadas con cada buena práctica. Cada acción individual tendrá un valor en puntos, y la suma de estos puntos equivaldrá al 10% del Factor. Para esta calificación, se empleará una escala de tres niveles: Cumple, Cumple Parcialmente y No Cumple, según se detalla en la tabla siguiente:

ESCALA	PTOS.	DESCRIPCIÓN
Cumple	2	El evaluado cumple satisfactoriamente con la acción que se describe en la buena práctica.
Cumple parcialmente	1	El evaluado presenta algunas omisiones en la acción que se describe en la buena práctica.
No cumple	0	El evaluado no está cumpliendo con la acción que se describe en la buena práctica.

Las calificaciones con escala de “No Cumple” deben justificarse adecuadamente en “Observaciones” por parte de quien aplique la evaluación.

FACTOR
NORMAS DE ÉTICA Y DISCIPLINA



SECRETARÍA TÉCNICA DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE ÉTICA Y DISCIPLINA

El suscrito Director de la Dirección de Gestión Administrativa de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos, en cumplimiento de la Ley 53 del 27 de agosto de 2015, en su artículo 143 numeral 4, certifica que el servidor judicial:

Nombre	Cédula

En cuanto al cumplimiento de normas de ética y disciplina, tiene registrado en su expediente personal, lo siguiente:

	10%	Ausencia de sanciones		3%	Falta grave
	5%	Falta leve		0%	Falta gravísima

Lo anterior corresponde al periodo de evaluación del desempeño que va:

Del: (dd/mm/aa)	Al: (dd/mm/aa)

Detallar tipo de sanción:

Dado en la ciudad de Panamá, a los ____ días del mes de ____ de ____.

Director de Gestión Administrativa

**FACTOR
CLIMA LABORAL**



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL						
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL						
DEFENSA PÚBLICA						
Nombre del evaluado:						
Dependencia:						
Esta encuesta es anónima y debe ser completada por los DEFENSORES de las distintas categorías. El objetivo del instrumento es obtener información sobre el clima laboral, cuyos resultados nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio de la actividad del Defensor Público. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.						
Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente:						
1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo						
Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El evaluado propicia un ambiente de respeto y compañerismo con los demás miembros del equipo.					
b	El evaluado se comunica de manera abierta y constructiva con los compañeros de trabajo.					
c	El evaluado fomenta la innovación y la creatividad dentro del equipo para abordar los desafíos en el área de defensa pública.					
d	El evaluado propicia una cultura de reconocimiento y celebración de los logros y éxitos alcanzados por los miembros del equipo.					
e	El evaluado fomenta la retroalimentación constructiva y el crecimiento profesional entre los compañeros de trabajo.					



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL						
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL						
DEFENSA PÚBLICA						
Nombre del evaluado:						
Dependencia:						
Esta encuesta es anónima y debe ser completada por el PERSONAL DE APOYO Y AUXILIAR ESPECIALIZADO de la Defensa Pública. El objetivo del instrumento es obtener información sobre el clima laboral, cuyos resultados nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio de la actividad del Defensor Público. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.						
Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente: 1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo						
Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El trato del evaluado, hacia el personal de apoyo, es respetuoso.					
b	El evaluado proporciona la orientación necesaria para cumplir con el trabajo solicitado.					
c	El evaluado da retroalimentación del trabajo que usted realiza y de las áreas que debe mejorar.					
d	El evaluador promueve un clima de cooperación y trabajo en equipo.					
e	El evaluado proyecta una imagen profesional y confiable en el ejercicio de sus funciones.					



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA DE LA DEFENSA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL
ENCUESTA DE CLIMA LABORAL
PERSONAL DE APOYO DE LA DEFENSA PÚBLICA

Nombre del Evaluado:	
Fecha (día / mes /año):	
Dependencia:	

Esta encuesta es anónima y debe ser llenada por miembros del **equipo de trabajo** al que pertenece el evaluado. El objetivo del instrumento es obtener información sobre el clima laboral, cuyos resultados nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio de la actividad del personal de apoyo de la Defensa Pública. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.

Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente:
1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo
5- Totalmente de acuerdo

Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El evaluado propicia un ambiente de respeto y compañerismo con los demás miembros del equipo.					
b	El evaluado se comunica y comparte ideas de manera abierta y constructiva con los compañeros de trabajo.					
c	El evaluado fomenta entusiasmo y compromiso en los demás.					
d	El evaluado mantiene la calma y la compostura frente a las circunstancias que se presentan en el ambiente laboral.					
e	El evaluado guarda discreción sobre los temas de índole laboral.					

**FACTOR
CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO**



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL						
ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO						
DEFENSA PÚBLICA						
Nombre del evaluado:						
Dependencia:						
Esta encuesta es anónima y debe ser completada por el DEFENDIDO . El objetivo del instrumento es obtener información sobre la calidad del servicio prestado por el Defensor evaluado, cuyo resultado nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio del servicio ofrecido. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.						
Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente: 1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo						
Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El Defensor se comunicó de manera clara y comprensible conmigo durante todo el proceso.					
b	El Defensor mostró empatía y comprendió mi situación, protegiendo mis derechos e intereses.					
c	El Defensor me proporcionó orientación y asesoramiento adecuado sobre el proceso legal y las opciones disponibles.					
d	El Defensor estuvo disponible y accesible para atender mis consultas y preocupaciones durante el desarrollo del caso.					
e	El Defensor protegió activamente mis intereses y presentó argumentos sólidos y relevantes, trabajando de manera colaborativa conmigo para alcanzar resultados justos en el caso.					



DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL						
ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO						
DEFENSA PÚBLICA						
Nombre del evaluado:						
Dependencia:						
Esta encuesta es anónima y debe ser completada por FISCALES Y JUECES. El objetivo del instrumento es obtener información sobre la calidad del servicio prestado por el Defensor evaluado, cuyo resultado nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio del servicio ofrecido. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.						
Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente: 1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo.						
Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El Defensor demuestra un trato respetuoso hacia los usuarios, colegas y el público en general en todas sus interacciones.					
b	Durante el juicio, el Defensor se apega rigurosamente a las reglas procesales.					
c	El Defensor utiliza un lenguaje claro y comprensible en sus intervenciones durante los procesos.					
d	El Defensor presta atención a las exposiciones de los demás y se esfuerza por presentar argumentos sólidos y relevantes en la causa que defiende.					
e	El Defensor actuó con ética y profesionalismo en todas las etapas del proceso, asegurando una representación imparcial y confiable.					



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA DE LA DEFENSA PÚBLICA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA JUDICIAL
ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO
PERSONAL DE APOYO DE LA DEFENSA PÚBLICA

Nombre del Evaluado:	
Fecha (día / mes /año):	
Dependencia del Evaluado:	

Esta encuesta es anónima y debe ser **llenada por Defensores** a quienes el evaluado brinda servicios. El objetivo del instrumento es obtener información sobre la calidad del servicio prestado por el evaluado, cuyo resultado nos permitirá tomar decisiones informadas y acciones en beneficio del servicio ofrecido. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones que se hacen del servidor evaluado, quien le brinda asistencia o apoyo, las cuales agradeceremos responder con sinceridad y honestidad.

Marcar con un "✓" la respuesta de su preferencia para cada afirmación, considerando lo siguiente: 1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo

Calificación de las afirmaciones		1	2	3	4	5
a	El evaluado responde de manera oportuna las consultas o solicitudes, brindando una atención satisfactoria.					
b	El evaluado honra consistentemente los acuerdos de servicios establecidos con mi área.					
c	El evaluado tiene el conocimiento y experiencia en los servicios o procesos ofrecidos, lo que inspira confianza.					
d	El evaluado tiene el nivel de satisfacción que requiere el puesto, según lo requerido en su área de trabajo en que se desarrolla.					
e	El evaluado satisface mis expectativas en cuanto al servicio que ofrece.					